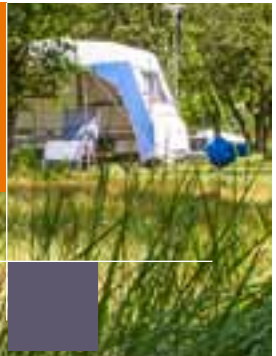
F

MODE D'EMPLOI

2015



pro.kawan-group.eu
6j/7 : 00 333 85 72 29 90

CAMPING CARAVANING BASSE SAISON
660 CAMPINGS SÉLECTIONNÉS

CAMPING CHEQUE EN BREF

Une sélection de 660 campings

Un tarif unique

16€ la nuit
2 personnes
TOUTE L'EUROPE
À PRIX UNIQUE

Un programme de fidélité unique en Europe

HOLIDAY REWARDS 25+1

SOMMAIRE

La formule Camping Cheque

4 Votre espace pro
5 La distribution Camping Cheque
6 La Kamper Box
7 La formule Camping Cheque
8 Les dates d'acceptation
9 Réservation
10 Arrivée et départ des clients
11 Moyens de paiement Camping Cheque
12 Offres spéciales

Rémunération et facturation

13 Rémunération des Camping Chèques
14-15 Distribution de Silver Cards
16-17 Vente de Chèques numériques
18 Retour des Camping Chèques papier
19 Relevés des Chèques numériques
20-21 Facturation

Les outils Camping Cheque

22 En cas de problème
23 Procédure d'urgence
24 Éviter les litiges
25-27 La signalétique
28 Vos contacts

VOTRE ESPACE PRO : pro.kawan-group.eu

Munissez-vous de vos login et mot de passe et accédez à toute l'information Camping Cheque : procédures, FAQ technique, modes d'emploi, guide…

Si vous avez oublié vos codes d'accès, vous pouvez vous les faire envoyer par e-mail, en cliquant sur « mot de passe perdu ».

Dans chaque page de ce mode d'emploi vous trouverez un lien vers cet espace pro.

ESPACE PRO

LA DISTRIBUTION CAMPING CHEQUE

En tant qu'adhérent à la formule Camping Cheque vous apparaissez sur ces différents supports :

- Le guide Camping Cheque
- L'application gratuite Camping Cheque
- Le site web Camping Cheque
- Le magazine 3 Seasons (au travers d'articles à thème ou grâce aux informations que vous nous fournissez en cours d'année)
- Les salons (10 salons européens du tourisme)

LA KAMPER BOX

Les Kamper Box sont des coffrets-cadeau proposant des séjours en emplacement ou en location.

En tant qu'adhérent Camping Cheque, vos emplacements sont commercialisés dans la Kamper Box emplacement.

Ce coffret comprend une Kamper Card, pré-chargée avec des Camping Chèques.

Elle fonctionne comme toute autre carte de Camping Cheque. Vous la débitez dans votre lecteur habituel, vous la rechargez par les mêmes outils, vous pouvez consulter son solde en ligne.

ESPACE PRO

Découvrez la Kamper Box

ESPACE PRO

QUI SOMMES-NOUS ?

16€ la nuit
2 personnes
TOUTE L'EUROPE
À PRIX UNIQUE

LA FORMULE CAMPING CHEQUE

La formule comprend :

- 2 personnes
- un emplacement standard (véhicule, camping-car, caravane ou tente)
- électricité 6 A ou 5 kW/j
- douche chaude
- un animal si le camping accepte les animaux

La formule ne comprend pas :

- taxe touristique / taxe écologique
- personnes supplémentaires
- tout autre service (facturé selon le tarif en vigueur sur le terrain)
- électricité : ampérage > 6 A ou consommation > 5 kW/j

Le client Camping Cheque bénéficie du même service que les clients directs.

Tout campeur, au moment du check-in, doit annoncer son mode de règlement avec des Camping Chèques (présentation de Camping Chèques papier, de la Gold Card ou de la Silver Card).

LES DATES D'ACCEPTATION

ESPACE PRO

Vos dates d'acceptation sont indiquées sur :
- **le guide**
- **le web**
- **l'application smartphone**

Les informations publiées sur le guide 2015 sont les données que vous nous avez transmises et elles vous engagent contractuellement.

Les dates d'acceptation Camping Cheque, notamment, sont publiées sur de nombreux guides et supports dans toute l'Europe, il faut impérativement les respecter.

Cependant, si pour une raison fortuite et non prévisible vous étiez contraints de modifier l'une de ces informations, vous devez en informer le Back Office Campings dans les plus brefs délais afin que nous puissions informer notre clientèle. Dans le cas contraire, le client pourra prétendre à un dédommagement que nous devrons vous répercuter.

Les dates d'acceptation s'expriment en date de séjour. Donc le dernier jour indiqué sur la page du camping correspond à la date de départ maximum du client de l'établissement.

RÉSERVATION EN LIGNE

La formule Camping Cheque est une formule sans réservation.

Toutefois, nous laissons la possibilité aux clients Camping Cheque de réserver s'ils le souhaitent.

3 possibilités

1. **Le camping propose la réservation gratuite à tous les clients Camping Cheque.**

Cette réservation vous parviendra sous forme d'un e-mail spécifiant les dates de séjour des clients Camping Cheque. N'hésitez pas à confirmer. Vous devez conserver l'emplacement du client jusqu'à 17 h.

2. **Le camping propose la réservation gratuite uniquement aux clients Gold Card**.

Cette réservation vous parviendra sous forme d'un e-mail spécifiant les dates de séjour des clients Gold Card (uniquement). Vous devez conserver l'emplacement du client jusqu'à 17 h.

3. **Le camping recommande la réservation sur certaines périodes.**

Comme mentionné précédemment, vous appliquez vos principes et modalités de réservations aux clients Camping Cheque qui souhaitent réserver. Les Camping Chèques papier doivent être acceptés pour acompte.

L'ARRIVÉE ET LE DÉPART DU CLIENT

ESPACE PRO

Débiter une carte

Enregistrement du client « Camping Cheque »

En principe le client vous indique qu'il réglera en Camping Chèques «papier» ou numériques, sinon le lui demander. Pour un paiement en Camping Chèques numériques, il vous présente sa Gold Card ou sa Silver Card.

Le client qui n'a pas réservé n'est pas obligé de donner ses Camping Chèques à l'arrivée.

Seul le client ayant réservé pourra donner ses Camping Chèques dès l'arrivée, si le règlement du camping l'exige pour ses propres réservations.

Le départ du client

Les Camping Chèques papier remis par le client doivent être complétés (talon non détaché), les coordonnées du client ou le numéro de Gold Card clairement rempli.
Le client a déjà reçu une facture à l'achat de ses Camping Chèques.

Vous n'avez donc pas à émettre de facture au client. Vous pouvez toutefois lui établir un justificatif s'il vous le demande.

Pour plus d'infos sur le réglement par carte, consulter le mode d'emploi lecteur de carte. (cf p. 4)

La Silver Card

C'est une carte à puce qui permet d'acheter des Camping Chèques numériques. Les nuitées sont créditées sur la carte, puis débitées sur les campings.
Distribuez des Silver Card et soyez rémunérés à hauteur de 3 % sur les chèques chargés sur ces cartes ! (Plus d'informations p. 14)

La Gold Card

Les porteurs de la Gold Card sont nos meilleurs clients en Europe.
C'est une carte créée pour mieux fidéliser les clients au réseau Camping Cheque, en attribuant des points Fidélité par séjour (fonction automatisée).
Elle est rechargée en nuitées aussi souvent que les clients le désirent, même en cours de voyage.

Le Chèque papier

Le Camping Chèque, sous forme papier, est un bon qui se présente en deux parties.
Vous devez récupérer l'ensemble du Chèque (talon non détaché) dûment complété par le client.

Les porteurs de Silver Card et Gold Card bénéficient d'un programme de récompense unique en Europe : tous les 25 Chèques consommés, Camping Cheque leur offre un Camping Chèque.

HOLIDAY REWARDS 25+1

OFFRES SPÉCIALES

ESPACE PRO

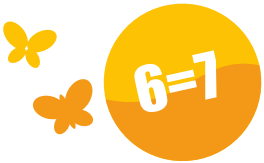
Lors du remplissage du questionnaire pro, vous avez proposé des offres spéciales.

Les offres spéciales 6=7 (7e nuit offerte), 11=14 (12e, 13e et 14e nuits offertes) sont cumulables dans la limite de 28 jours consécutifs.

Par ex. : un client passe 21 nuits sur le camping, il donne 17 Camping Chèques (11 Chèques dans le cadre de l'offre 11 = 14, 6 Chèques dans le cadre de l'offre 6=7).

Ces offres figurent en bas de votre page dans le guide Camping Cheque 2015 et sur le site www.campingcheque.com et sur l'application smartphone Camping Cheque.

Si vous avez dédié des offres spéciales aux clients porteurs de la Gold Card, celles-ci suivent les mêmes règles que précédemment citées.



ESPACE PRO

FINANCIER

• Procédure Camping Cheque

RÉMUNÉRATION DU CAMPING CHÈQUE

	Camping Chèque papier	Camping Chèque numérique
2013 - 2014 (15 €)	-	**11,25 €**
2014 - 2015 (16 €)	**11,20 €**	**12,00 €**
2015 - 2016 (16 €)	**11,20 €**	**12,00 €**

SILVER CARDS
DISTRIBUTION ET RÉMUNERATION

Offrir une carte

3 % de revenus additionnels

Certains campings ont choisi de distribuer des Silver Cards à leurs clients. Ils sont rémunérés à hauteur de 3 % sur tous les Chèques achetés sur ces cartes.

LES BENEFICES

Pour vous :

- Vous êtes rémunérés à hauteur de 3% sur les Chèques achetés
- Les cartes, transmises gratuitement, vous sont automatiquement attribuées
- Vous êtes rémunérés tant que le client utilise sa carte et tant que vous êtes adhérent
- Vous suivez vos chiffres en temps réel depuis l'interface dédiée

Pour vos clients :

- Un cadeau utile avec une vraie valeur ajoutée : ils réalisent une économie de 6 € (son prix de vente habituel) et bénéficient d'un tarif unique de 16 € la nuit sur 660 campings.

SILVER CARDS
DISTRIBUTION ET RÉMUNERATION

Mode d'emploi

1. Commandez les cartes

2. Présentez les avantages Camping Cheque

3. Offrez des Silver Card à vos clients

4. Aidez les clients à activer leur nouvelle carte

- par téléphone au revendeur Camping Cheque de son pays
- sur Internet, 24 h/24, menu "Commander" puis "Activer ma Silver Card"

5. Incitez à charger immédiatement des nuitées

- par téléphone au revendeur Camping Cheque de son pays
- sur Internet, 24 h/24, Menu « Commander », puis « Camping Cheque »

6. Suivez vos rémunérations et reporting

- Depuis votre espace PRO pro.kawan-group.eu, rubrique « Financier »
- votre rémunération Silver Card
- Consultez en temps réel vos souscriptions de cartes, les chèques chargés et votre rémunération.
- Téléchargez les relevés mensuels pour procéder à la facturation

CHÈQUES NUMÉRIQUES
VENTE ET RÉMUNÉRATION

NOUVEAU

3 % de revenus additionnels sur les ventes de Chèques

Dès mars 2015, vous pouvez recharger les cartes Silver ou Gold de vos clients en Chèques numériques.

Les bénéfices :

Pour vous :

- Vous êtes rémunérés à hauteur de 3 % sur les Chèques ainsi distribués
- Vous pouvez cumulez cette rémunération avec les 3 % lié à la distribution de Silver Card : soit 6 % sur les Chèques vendus par vos soins et chargés sur une carte distribuée par vous
- Vous êtes rémunérés même si le client n'utilise pas les Chèques dans votre établissement
- Vous suivez vos chiffres en temps réel depuis l'interface dédiée

Créditer une carte

Pour vos clients :

- La possibilité de prolonger facilement leur séjour sur votre terrain

Créditer une carte

Mode d'emploi

1 • Connectez-vous à l'espace Pro
2 • Cliquez sur le bouton approprié
3 • Indiquez la quantité de Chèques à créditer
4 • Indiquez les identifiants de carte du client
5 • Vérifiez la commande
6 • Effectuez le paiement par carte bancaire
7 • Suivez votre rémunération et reporting depuis votre espace Pro **pro.kawan-group.eu**, rubrique « financier »

RETOUR DES CAMPING CHÈQUES PAPIER

Les Camping Chèques sous forme « papier » doivent être expédiés 2 fois par saison (à la fin de l'avant-saison, et à la fin de l'après-saison) ou à partir de 400 Camping Chèques.

1 • Conserver le talon détachable (petite partie à gauche du Camping Chèque) comme justificatif comptable. Le numéro doit toujours être lisible et non endommagé, dans le cas contraire le Chèque ne sera pas payé.

2 • Regrouper les Chèques par année de validité. Utiliser des élastiques ou des ganses lors de l'envoi des Camping Chèques.

3 • Faire l'envoi en recommandé ou par une compagnie de transport ; emballé en carton (merci d'éviter les enveloppes). En cas de perte ou de vol, nous ne serons pas tenus pour responsables et les Chèques perdus ne seront pas payés.

4 • Ajouter à votre envoi une facture conforme au modèle page 21.

ESPACE PRO

FINANCIER

• Procédure Camping Cheque

Talon à conserver

Partie à nous retourner

Adresse d'expédition des factures et de toute correspondance
Kawan Group - Bureau Central
Camping Cheque France
12 rue Alfred Kastler
71530 Fragnes – France

LES CAMPING CHÈQUES NUMÉRIQUES

FINANCIER

- Vos relevés de chèques numériques

Pour la facturation des Camping Chèques numériques, il vous faut télécharger une liste mensuelle des transactions sur notre portail Internet à partir du 5 du mois suivant. (Par exemple, la liste de mai est disponible à partir du 5 juin.)

Dans la rubrique Financier,

1 • Connectez-vous au site pro : pro.kawan-group.eu
2 • Entrez vos login et mot de passe*
3 • Choisissez « Vos relevés de chèques numériques »
4 • Sélectionnez le mois que vous désirez télécharger dans les menus déroulants ainsi que la version (française ou anglaise)
5 • Cliquez sur OK.

* Login ou mot de passe perdu : reportez-vous à la page 4

Le PDF ainsi téléchargé liste la totalité des transactions réalisées dans le mois. Elles comprennent également les transactions passées par la procédure d'urgence.
La première page récapitulative de votre relevé peut faire office de facture. Si vous ne souhaitez pas établir une nouvelle facture, vous pouvez imprimer cette facture pré-établie, la tamponner, la signer et nous la renvoyer.

LA FACTURATION

ESPACE PRO

FINANCIER

• Procédure Camping Cheque

Vous trouverez ci-contre un exemple de facture à nous adresser avec vos Camping Chèques papier ou vos relevés. **Il ne faut surtout pas faire apparaître la valeur faciale du Camping Chèque sur vos factures mais le montant hors commission** (cf p 14 et facture ci-contre).

En effet, si vous faisiez apparaître le prix de 15 € ou 16 €, vous seriez redevable de la TVA sur ces montants alors que vous ne les avez pas perçus.

Merci de nous transmettre
un relevé d'identité bancaire
(RIB/IBAN + Swift)

EXEMPLE DE FACTURE

- Nom de l'établissement
- Raison sociale
- Adresse, pays, n°RCS
- Siret et TVA intracommunautaire
- Nom usuel du camping

- SAS KAWAN GROUP
- 12 rue Alfred Kastler
- F-71530 FRAGNES
- TVA : FR06418679643

Date de Facturation : _____

N° de Facture _____ (n° devant correspondre au numéro de facturation de votre comptabilité)

Nombre de Camping Chèques papier : 2014 / 2015 _____ x 11,20 € = _____ €
2015 / 2016 _____ x 11,20 € = _____ €

Nombre de Camping Chèques numériques :(Silver Card / Gold Card) :
2014 / 2015 _____ x 12,00 € = _____ €
2015 / 2016 _____ x 12,00 € = _____ €

Relevé du mois de _____

Montant Total TTC = _____ €
Dont TVA (____ %) = _____ €

EN CAS DE PROBLÈME

Nous avons mis en place une procédure de remplacement vous permettant de traiter le départ du client en toute sérénité.

Dans quel cas ?

1. **La carte ne fonctionne pas ou la carte est perdue ou volée.**
2. **Le lecteur de carte ne fonctionne pas**

Procédure d'urgence

Procédure d'urgence

Allez sur le site Internet professionnel de Camping Cheque pro.kawan-group.eu pour réaliser le débit en ligne.

1 • Entrez votre Login et mot de passe*
Puis allez sur « financier ».
Dans le menu de gauche sélectionnez « procédure d'urgence »

2 • Remplissez le formulaire
Les champs « Date », « Identifiant », « Nombre de Chèques à débiter » et « Cause de dysfonctionnement » sont obligatoires.

3 • Validez après vérification
La transaction est enregistrée sur votre compte et sur celui du client. Vous pouvez imprimer la page.

La transaction sera impossible si le solde du compte client est insuffisant.

* Vous avez oublié votre mot de passe, reportez-vous à la page 4

ESPACE PRO

FAQ

Helpline 6 jours sur 7
00 333 85 72 29 95

Votre lecteur de carte ne fonctionne pas

Après avoir tout essayé avec nos services pour vous dépanner (Helpline : 0033 385 72 29 95), vous pouvez vous connecter sur le site Internet et effectuer le débit en ligne selon la procédure décrite ci-contre.

La carte est perdue ou volée

Vous pouvez utiliser cette procédure ci-contre et demander au client de contacter nos services qui s'assureront dans les meilleurs délais du remplacement de la carte. Nous nous occuperons alors d'apporter au client la meilleure solution de façon à ce qu'il ne soit pas pénalisé.

Vous ne devez utiliser le site que dans ces 2 cas et le jour même du départ du client.

ÉVITER LES LITIGES HABITUELS

Les litiges concernent principalement

• **les dates d'acceptation** des Camping Chèques

• **les dates d'ouverture des services**
Nous vous prions de vous conformer aux dates que vous nous avez transmises et publiées dans notre guide 2015.
Nous vous rappelons que, sauf cas de force majeure, vous êtes tenu contractuellement d'accueillir nos clients, conformément aux dates qui ont été publiées. La réalité de ces informations engage pleinement votre responsabilité.

• **le paiement par carte**. Dans le cadre du nouveau programme de fidélité, plus les clients utilisent leur carte, plus ils sont récompensés. Aussi, merci de veiller à bien accepter leurs cartes pour le réglement.

HOLIDAY REWARDS 25+1

• **le forfait électricité**. Le forfait Camping Cheque comprend l'électricité, dans la limite de 6 A ou 5 kW/jour (sauf accord spécial). Nous vous conseillons de veiller à aucune surconsommation ou à facturer la consommation supplémentaire (par lecture de compteur ou par appréciation après augmentation de l'ampérage).

LA SIGNALÉTIQUE SUR LE CAMPING

Votre documentation

Mode d'emploi
Camping Cheque

Mode d'emploi
lecteur de carte

Mode d'emploi
distribution Silver Card
(plus d'infos p.14)

Flyer et son présentoir

LA SIGNALÉTIQUE SUR LE CAMPING

Votre matériel

Autocollants

Lecteur de carte connecté à un PC

Drapeau

Vous avez une question ? Il vous manque des éléments ?
Contactez le 00 333 85 72 29 90 et demandez le Back Office campings

LA SIGNALÉTIQUE SUR LE WEB

Pour télécharger nos logos et bannières, rendez-vous sur : pro.kawan-group.eu

Nous vous encourageons à établir des liens réciproques sur nos sites pour améliorer votre référencement

www.campingcheque.fr

Camping Cheque
12 rue Alfred Kastler
71530 Fragnes – France
Tél. + 33 (0)3 85 72 29 90
Service Back Office campings
Votre site pro :
pro.kawan-group.eu

Camping Cheque est une marque commerciale de SAS KAWAN GROUP